

omar mamani

omar octubre.pdf

 Universidad Peruana Union

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::29566:414756682

Fecha de entrega

10 dic 2024, 4:25 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

10 dic 2024, 5:26 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

omar octubre.pdf

Tamaño de archivo

321.1 KB

27 Páginas

7,720 Palabras

42,450 Caracteres

20% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Exclusiones

- N.º de fuente excluida
- N.º de coincidencias excluidas

Fuentes principales

- 16%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 12%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

Fuentes principales

- 16% Fuentes de Internet
- 1% Publicaciones
- 12% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Fuentes principales

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	Internet	repositorio.ucv.edu.pe	2%
2	Internet	hdl.handle.net	2%
3	Internet	repositorio.uwiener.edu.pe	1%
4	Internet	cybertesis.unmsm.edu.pe	1%
5	Internet	repositorio.unac.edu.pe	1%
6	Trabajos entregados	Universidad Catolica San Antonio de Murcia on 2024-06-21	1%
7	Trabajos entregados	uncedu on 2024-12-06	1%
8	Internet	repositorio.upao.edu.pe	1%
9	Trabajos entregados	Universidad Señor de Sipan on 2017-09-13	0%
10	Trabajos entregados	Universidad Europea de Madrid on 2022-08-18	0%
11	Internet	repositorio.udh.edu.pe	0%

12	Internet	repositorio.unab.edu.pe	0%
13	Internet	repositorio.uroosevelt.edu.pe	0%
14	Trabajos entregados	Ponce Health Sciences University on 2024-02-01	0%
15	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2022-08-03	0%
16	Trabajos entregados	Universidad Nacional Abierta y a Distancia, UNAD, UNAD on 2023-05-28	0%
17	Internet	repositorio.uich.edu.pe	0%
18	Internet	repositorio.uma.edu.pe	0%
19	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2022-05-05	0%
20	Trabajos entregados	uncedu on 2024-02-15	0%
21	Trabajos entregados	Hellenic Open University on 2021-07-31	0%
22	Internet	repositorio.uta.edu.ec	0%
23	Internet	www.survey.utexas.edu	0%
24	Trabajos entregados	Universidad Cesar Vallejo on 2017-05-27	0%
25	Internet	repositorio.upeu.edu.pe	0%

26	Internet	repositorio.upt.edu.pe	0%
27	Trabajos entregados		0%
28	Trabajos entregados	Universidad Privada San Juan Bautista on 2024-10-31	0%
29	Trabajos entregados	Universidad TecMilenio on 2024-01-21	0%
30	Internet	www.coursehero.com	0%
31	Trabajos entregados	Purdue University on 2023-01-18	0%
32	Trabajos entregados	Universidad Privada San Juan Bautista on 2023-10-11	0%
33	Trabajos entregados	Universidad de Pamplona on 2024-11-26	0%
34	Trabajos entregados	Universidad de San Martín de Porres on 2021-02-23	0%
35	Internet	repositorio.escolamilitar.edu.pe	0%
36	Internet	repositorio.upn.edu.pe	0%
37	Internet	repositorio.utn.edu.ec	0%
38	Trabajos entregados	Universidad Abierta para Adultos on 2023-05-21	0%
39	Trabajos entregados	Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo on 2024-12-05	0%

40	Trabajos entregados	amigo on 2024-11-27	0%
41	Internet	multimedia.elsevier.es	0%
42	Internet	repositorio.ucsm.edu.pe	0%
43	Internet	revistascgp.org	0%
44	Internet	rraae.cedia.edu.ec	0%
45	Internet	www.scielo.org.bo	0%
46	Trabajos entregados	Saint Mary's College of California on 2018-04-30	0%
47	Trabajos entregados	Universidad Nacional de Trujillo on 2022-04-24	0%
48	Internet	bioetica.bioetica.org	0%
49	Internet	core.ac.uk	0%
50	Internet	doczz.es	0%
51	Internet	prezi.com	0%
52	Internet	repositorio.ucsg.edu.ec	0%
53	Internet	repositorio.upecen.edu.pe	0%

54	Internet	
www.ceplalibertad.org.pe		0%
55	Internet	
www.mayoclinic.org		0%
56	Internet	
www.polodelconocimiento.com		0%

Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción en post operados del servicio de cirugía de una clínica privada - 2023.

Cuidados humanizados de enfermagem e satisfação em pacientes pós-operatórios do serviço de cirurgia de uma clínica privada - 2023.

Humanized nursing care and satisfaction in postoperative patients of the surgery department of a private clinic - 2023.

Omar Wilfredo Mamani Zapana

ORCID: <https://orcid.org/0009-0003-1093-4026>

Elba Villasante Román

ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-2265-3545>

¹Universidad Peruana Unión - Filial Juliaca, Perú.

Correo electrónico: five.marito@gmail.com

RESUMEN

El objetivo del presente estudio fue determinar la relación entre el cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción de los pacientes postoperados del servicio de cirugía en una clínica privada de la ciudad de Juliaca. El estudio es de tipo básico, con un enfoque cuantitativo, de nivel relacional, observacional y de diseño transversal. La población estuvo conformada por 150 pacientes, mientras que la muestra fue de 100 pacientes, seleccionada mediante un muestreo no probabilístico y obtenida en un periodo de 2 meses. Estos pacientes se sometieron a una intervención quirúrgica y permanecieron hospitalizados en el servicio de cirugía, a quienes se aplicaron dos instrumentos: el modelo SERVQUAL para medir el cuidado humanizado y una escala de satisfacción propuesta por Díaz. Los resultados revelaron que el 66,0% de los pacientes percibió un nivel regular de cuidado humanizado, mientras que el 26,0% lo calificó como deficiente. En cuanto a la satisfacción, el 59,0% de los pacientes reportó un nivel medio, y el 41,0% expresó una baja satisfacción. El análisis de hipótesis mostró una correlación significativa, positiva y de alta intensidad entre el cuidado humanizado y la satisfacción de los pacientes postoperados ($Rho = 0,918$; $p\text{-valor} = 0,000$).

Palabras clave: cuidado humanizado, satisfacción, enfermería, pacientes, cirugía.

45

RESUMO

O objetivo do presente estudo foi determinar a relação entre o cuidado humanizado de enfermagem e a satisfação dos pacientes pós-operados do serviço de cirurgia em uma clínica privada da cidade de Juliaca. O estudo é de tipo básico, com uma abordagem quantitativa, de nível relacional, observacional e de desenho transversal. A população foi composta por 150 pacientes, enquanto a amostra foi de 100 pacientes, selecionada por meio de uma amostragem não probabilística e obtida em um período de 2 meses. Estes pacientes foram submetidos a uma intervenção cirúrgica e permaneceram hospitalizados no serviço de cirurgia, aos quais foram aplicados dois instrumentos: o modelo SERVQUAL para medir o cuidado humanizado e uma escala de satisfação proposta por Díaz. Os resultados revelaram que 66,0% dos pacientes perceberam um nível regular de cuidado humanizado, enquanto 26,0% o qualificaram como deficiente. Quanto à satisfação, 59,0% dos pacientes relataram um nível médio, e 41,0% expressaram uma baixa satisfação. A análise de hipótese mostrou uma correlação significativa, positiva e de alta intensidade entre o cuidado humanizado e a satisfação dos pacientes pós-operados ($Rho = 0,918$; $p\text{-valor} = 0,000$).

Palavras-chave: cuidado humanizado, satisfação, enfermagem, pacientes, cirurgia.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship between humanized nursing care and the satisfaction of postoperative patients in the surgery service of a private clinic in the city of Juliaca. The study is of a basic type, with a quantitative approach, relational level, observational, and cross-sectional design. The population consisted of 150 patients, while the sample was 100 patients, selected through non-probabilistic sampling and obtained over a period of 2 months. These patients underwent surgical intervention and remained hospitalized in the surgery service, to whom two instruments were applied: the SERVQUAL model to measure humanized care and a satisfaction scale proposed by Díaz. The results revealed that 66.0% of patients perceived a regular level of humanized care, while 26.0% rated it as deficient. Regarding satisfaction, 59.0% of patients reported a medium level, and 41.0% expressed low satisfaction. The hypothesis analysis showed a significant, positive, and high-intensity correlation between humanized care and the satisfaction of postoperative patients ($Rho = 0.918$; $p\text{-value} = 0.000$).

Keywords: humanized care, satisfaction, nursing, patients, surgery.

20

8

INTRODUCCIÓN

4 El cuidado humanizado se refiere a las diversas acciones principales que relacionan a la enfermera y al paciente que recibe un cuidado con calidad y calidez, además busca el entendimiento entre ambos en el área donde se desenvuelven (Atauje, 2023). Así mismo, la satisfacción en el entorno postoperatorio se describe como el estado en el cual el paciente se siente en óptimas condiciones tanto física como mentalmente durante su proceso de recuperación, llegando a su bienestar máximo (Arévalo, 2022).

Por tanto, la atención de pacientes es intrínseca a la vocación de los profesionales de la salud, especialmente a los enfermeros, quienes desempeñan tareas de alto valor profesional y personal destinadas a cuidar, recuperar y mantener una comunicación efectiva y eficiente con el paciente (Crispín, 2022). Sin embargo, existen deficiencias en este proceso, que sumado a la carencia de profesionales de enfermería, el problema se intensifica aún más; así se demuestra en América del Norte, América del Sur, Caribe y Centroamérica, que el 43% de los países tienen menos de 30 profesionales de enfermería por cada 10,000 habitantes (Organización Panamericana de la Salud, 2023).

13 La calidad del cuidado que brinda el profesional de enfermería se ve aún más afectado en los servicios de alta demanda, como es el caso de cirugía. En una investigación sobre Cirugía general de emergencia en Perú entre octubre 2022 a enero 2023, se recopilaron datos de 1,351 pacientes atendidos en 24 hospitales, de los cuales la cirugía por la laparoscopia fue del 45% de las intervenciones. Un tercio de los pacientes experimentó complicaciones postoperatorias, y las reintervenciones ocurrieron en el 4.8% de los casos. La tasa de mortalidad reportada fue del 3.9% (Sociedad de Cirujanos Generales del Perú, 2023). Estos datos muestran altas tasas de cirugías, lo cual se traduce en una alta demanda de pacientes.

6 Así mismo, el dolor agudo, posiblemente, sea el síntoma postoperatorio más común, ya que entre el 40% y el 80% de los pacientes experimentan dolor de moderado a intenso después de su intervención (Skervin & Levy, 2020). El manejo y prevención de esta afección, que afecta la calidad de vida, sigue siendo inadecuado (Roca, 2022). Estos datos son evidencia de la problemática que existe respecto a la deficiencia en el cuidado que brinda el profesional de enfermería y la repercusión que podría tener sobre el nivel de satisfacción. Por tanto, es imprescindible su abordaje.

34

27 Por tanto, la satisfacción del paciente es crucial para evaluar la calidad de la atención médica. Esta satisfacción se basa en la percepción subjetiva del paciente al comparar lo que esperaba recibir en términos de atención de enfermería con lo que realmente experimentó. Durante la hospitalización, los enfermeros, debido a sus habilidades clínicas, su constante presencia y las relaciones que establecen, desempeñan un papel esencial en la satisfacción de las necesidades del paciente y su familia (Cechinel-Peiter et al., 2023). La presencia de informes sobre ansiedad y dolor subraya la necesidad de poner en marcha protocolos y enfoques terapéuticos no farmacológicos que involucren a los profesionales de enfermería en el período postoperatorio. Esto no solo mejora la percepción del cuidado por parte del paciente, sino que también contribuye a una recuperación más rápida (Velásquez-Gutiérrez et al, 2023).

6 Diversos estudios tanto a nivel internacional como nacional muestran aspectos positivos y negativos en relación con el cuidado humanizado que brinda el personal de enfermería y la satisfacción de los pacientes, entre las cuales se destaca una investigación realizada en México, en lo que respecta a la calidad de la atención brindada por las enfermeras, se obtuvo una calificación promedio de 1.97 puntos en términos de satisfacción general. El 67.8% de los pacientes expresaron estar satisfechos con la atención de enfermería, seguidos por aquellos que se mostraron muy satisfechos (18.9%). Concluyendo que, más de la mitad de los participantes en este estudio percibieron en general una alta calidad en la atención proporcionada por las enfermeras (Ruiz-Cerino et al, 2020).

31 En otra investigación realizada en Ecuador, se puede observar que un 34% de la población examinada tiene opiniones desfavorables, llegando incluso a la total desaprobación en lo que respecta a la calidad de los servicios prestados en los hospitales del seguro social. Por otro lado, un 31% no manifiesta una opinión clara, ni a favor ni en contra, sobre la calidad de atención que reciben. Se demostró la existencia de una relación significativa entre la calidad del servicio y nivel de satisfacción experimentado por los asegurados (p -valor= 0,000 y $Rho=0,880$) (Paredes & Santos, 2022). Por su parte, Arcentales et al. (2021) indican que el personal de enfermería ofrece una atención de salud de alta calidad, y los pacientes expresan estar satisfechos. No obstante, aun existen variabilidad entre los datos.

26 En el Perú se efectuaron diversos estudios, entre ellas, Atauje (2023) respecto a la percepción del nivel de atención humanizada proporcionada por las enfermeras se traduce en un 61.5% que la considera buena, mientras que un 38.5% la califica como regular, sin que se registre

12 una percepción negativa según la percepción de los pacientes. Por otro lado, la calidad de atención que encontraron Sánchez y Valdivia (2023) fue de nivel bueno en el 95,3% de los pacientes post operados del servicio de cirugía, en el 4,7% fue de nivel regular y no halló ningún paciente con nivel deficiente.

5 Respecto a la satisfacción Senmache (2022) encontró que el 72.7% de las personas encuestadas se mostraron satisfechos con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía, en contraste, el 27.2% de los pacientes indicaron que su nivel de satisfacción fue moderado. En otra investigación, muestra que de todos los pacientes post operados, el 32% se ubicaron en la categoría de nivel bajo de satisfacción, mientras que el 40% se clasificaron en la categoría de nivel medio, y finalmente, el 28% fueron categorizados en el nivel alto de satisfacción (Arévalo, 2022).

7 Del mismo modo, en una investigación realizada en una clínica privada en pacientes que se sometieron a cirugía, el 47.50% de ellos consideraron que el cuidado humanizado fue de nivel intermedio, el 33.75% la califica como bajo, y el 18.75% la evalúa como alto. Respecto a la satisfacción, se ha comprobado que un 42.50% informaron que su nivel de satisfacción fue de nivel intermedio, un 33.75% lo califica como bajo y un 23.75% alto. Así mismo, demostró que existe correlación estadísticamente significativa entre cuidado humanizado de enfermería y la satisfacción de los pacientes post operados (p-valor 0.000). Además, el coeficiente de Spearman (Rho) arrojó un valor de 0.866, lo que indica una correlación positiva y considerable (Bautista, 2022).

44 Por su parte, Vasquez (2023) encontró que el cuidado humanizado brindado por el personal de enfermería en el 91,1% medianamente favorable, 7,8% favorable y 1,1% fue desfavorable. Respecto a la satisfacción, el 72,2% presentaron satisfacción media, el 24,4% alta satisfacción y sólo el 3,3% baja satisfacción. Además, comprobó que existe relación significativa, directa y moderada entre las variables (p-valor ,041 y Rho ,607).

18 En una investigación realizada en el Hospital Subregional de Andahuaylas - Perú, en relación con el nivel de cuidado de enfermería, el 51.7% de los encuestados señala fue de calidad regular, mientras que el 35% opinan que es excelente. Por otro lado, un 13.3% de los pacientes calificaron el nivel de atención de enfermería como deficiente. Y, respecto a la satisfacción el autor encontró que, el 51.7% se muestran muy satisfechos, el 35.0% indican estar satisfechos, y un 13.3% expresaron insatisfacción. Asimismo, evidenció una fuerte correlación entre las variables, representada por un coeficiente de 0,826 y p-valor de 0,000. En consecuencia, se puede concluir

que el cuidado de enfermería guarda una relación sustancial con la satisfacción de los pacientes post operados (Crispín, 2022).

Del mismo modo, Santos y Quispe (2021) hallaron que 53.25% de los pacientes que fueron sometidos a cirugía y se hallaban en el periodo postoperatorio experimentaron percibieron un nivel regular de atención de enfermería, mientras que el 31.82% fue de buena calidad y sólo el 14% una calidad de atención deficiente. Mientras que, el nivel de satisfacción, un 46.10% informó satisfacción regular, el 37.66% percibió un nivel bueno y el 16.23% experimentaron un nivel de satisfacción deficiente. Asimismo, la calidad de atención se encuentra relacionada de manera directa y significativamente con el nivel de satisfacción ($Rho=0.742$; $p=0.000$).

Por todo lo expuesto, se entiende que, desde que el enfermero ingresa en el entorno hospitalario de un paciente hasta que este se da de alta, mantienen un contacto directo y constante con ellos. Evaluar la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención brindada por los profesionales de enfermería es fundamental, ya que esto permite la implementación de estrategias para una mejora continua (Ruiz-Cerino et al, 2020). La satisfacción de los pacientes no solo es un indicador de calidad y bienestar, sino que también actúa como un medio para fomentar y asegurar la prestación de una atención de alta calidad en el ámbito de la salud, a cargo del personal de enfermería (Arcentales et al., 2021). Por tanto, es esencial que cada unidad de atención se esfuerce por ofrecer una atención de alta calidad y altamente especializada, garantizando que el paciente y su familia reciban un cuidado completo y constante a lo largo de su proceso de recuperación y reintegración en su entorno social (Burgueño et al, 2022).

El estudio cobra mayor interés por su respaldo en el lineamiento de la Organización Panamericana de la Salud (OPS), esta entidad afirma que la enfermería abarca la atención a personas de todas las edades, en diversas condiciones de salud, tanto de manera independiente como en colaboración, en una variedad de entornos. Las enfermeras desempeñan un papel fundamental en la atención centrada en el paciente, por tanto, busca brindar un cuidado de calidad y holístico, que repercute en la satisfacción de los pacientes (Organización Panamericana de la Salud, 2023).

Así mismo, posee justificación teórica ya que el cuidado humanizado se basa en principios éticos y teorías de enfermería que enfatizan el respeto, la individualidad y la compasión hacia el paciente. Además, se ha demostrado que el cuidado humanizado contribuye a una recuperación más efectiva del paciente postoperatorio.

51 También posee justificación práctica, debido a que el cuidado humanizado mejora la satisfacción del paciente, reduce complicaciones, mejora la comunicación entre el paciente y el personal de enfermería y beneficia al propio personal de enfermería al permitirles establecer relaciones significativas con los pacientes. Estos factores son cruciales para garantizar una atención de calidad y una recuperación exitosa del paciente en el entorno postoperatorio.

55 Enfrentar el período posterior a una cirugía implica abordar tanto el dolor como la ansiedad, aspectos que requieren atención por parte del personal de enfermería durante la estancia hospitalaria. Esto es esencial para proporcionar cuidados adecuados y efectivos que promuevan la rehabilitación y la satisfacción del paciente (Velásquez-Gutiérrez et al, 2023).

3 Por todo lo mencionado, el objetivo del estudio fue determinar la relación entre cuidado humanizado de enfermería y satisfacción en pacientes post operados del servicio de cirugía de una clínica privada de Juliaca - 2023.

METODOLOGÍA

El estudio pertenece a la investigación de tipo básica, que tiene por finalidad obtener y recolectar información del fenómeno estudiado, es decir, informar la situación real de lo estudiado que permita la construcción del conocimiento (Charaja, 2018).

El enfoque de la investigación será cuantitativo, ya que se utilizarán métodos de recopilación de datos basados en números y se emplearán herramientas estadísticas para analizar y cuantificar los resultados obtenidos (Hernández y Mendoza, 2018).

El nivel de la investigación será relacional, ya que en este nivel se busca establecer correlaciones o asociaciones entre las variables de estudio con el propósito de examinar y confirmar las hipótesis planteadas, y se adopta un enfoque analítico para este fin (Cabel y Castañeda, 2014; Supo, 2014).

Finalmente, será observacional, debido a que no se realizará ninguna manipulación de variables, así mismo, es transversal puesto que los datos serán compilados en un único momento de tiempo (Cabel y Castañeda, 2014).

La población se refiere a un conjunto de casos que presentan características particulares y que constituyen un grupo de individuos u objetos de los cuales se busca obtener información específica (Charaja, 2018). En este sentido, la población estuvo constituida por 150 pacientes que fueron sometidos a una intervención quirúrgica y que se mantuvieron hospitalizados en el servicio de cirugía. Mientras que la muestra se refiere a un subconjunto de la población que puede ser extraída a partir de diversas técnicas de muestreo. En este caso, para esta investigación se usó la técnica de muestro no probabilístico denominado “según criterio” (Cabel y Castañeda, 2014), que permite al investigador seleccionar a la muestra utilizando criterios de selección, con lo cual se alcanzó a una muestra de 100 pacientes post operados recopilado en un periodo de 2 meses.

Criterios de inclusión:

- Pacientes mayores de edad.
- Pacientes que estén conscientes y orientados.
- Pacientes que deseen participar en el estudio.

Criterios de exclusión:

- Pacientes con complicaciones post operatorios.
- Pacientes que no respondan adecuadamente a los instrumentos.

30 Para la recopilación de la información se utilizó la técnica de la encuesta, que es
ampliamente reconocida y ampliamente utilizada en la investigación, ya que permite recopilar
1 datos de manera eficiente y rápida en relación con un tema particular (Charaja, 2018). En este caso,
1 permitió recopilar información sobre el cuidado humanizado que brinda el enfermero y la
satisfacción de los pacientes, a través de la aplicación de los instrumentos.

5 El instrumento que se empleó para valorar el Cuidado Humanizado que brinda Enfermería
fue desarrollado en base al modelo SERVQUAL por Zeithalm, Parasuraman y Berry. Este
5 instrumento fue adaptado y se utilizó la versión de Atauje (2023). Este cuestionario consta de 4
dimensiones: fiabilidad (5 ítems), capacidad de respuesta (5 ítems), seguridad (5 ítems) y empatía
(5 ítems). Los participantes deben calificar cada ítem en una escala que va desde “Nunca” (1) hasta
“Siempre” (4).

54 Validez y confiabilidad: el instrumento fue sometida a pruebas de validez y confiabilidad
como parte de la investigación. Para obtener la validez fue sometida a 6 expertos quienes
1 consideraron y evaluaron, determinando una validez perfecta de 1.0. Asimismo, la confiabilidad
arrojó resultados con Alfa de Cronbach de 0.931 (Atauje, 2023).

40 El segundo instrumento que se usó para evaluar la Satisfacción del Paciente fue a través
del modelo diseñado por Díaz. Este instrumento fue adaptado por Arévalo (2022) y ese usó esta
versión que consta por 30 preguntas, las cuales se presentan en una escala de Likert con 5 opciones
de respuesta. Cada opción tiene un valor: 1 para “nunca” (indicando insatisfacción), hasta 5 para
“siempre” (indicando satisfacción total). El cuestionario se organiza en tres dimensiones: la
primera, llamada “necesidades”, comprende las preguntas del 1 al 19. La segunda, “expectativas”,
incluye las preguntas del 20 al 24. La tercera dimensión, “percepciones”, abarca las preguntas del
25 al 30.

2 Validez y confiabilidad: se validó mediante una revisión de contenido realizada por tres
expertos en metodología de investigación y con una sólida formación en Ciencias de la Salud y
familiarizados con el tema de estudio. Se utilizó el valor de validez obtenido a través de la V de
17 Aiken, el cual resultó en un índice de 0.88, lo que indica que es válido. La confiabilidad se
determinó mediante el coeficiente Alfa de Cronbach y se obtuvo un valor de 0.806, lo que indica
que el cuestionario es confiable para medir las variables de interés (Arévalo, 2022).

25 Para el procesamiento de datos, se empleó el programa de Microsoft Office Excel que
13 permitió generar la matriz de datos y para el análisis estadístico se usó el paquete estadístico IBM

13 SPSS v27 en español con licencia institucional. Los resultados se presentaron en dos secciones, la
35 primera, corresponde a un análisis descriptivo, que se presentó a través de tablas de frecuencia. Y,
la segunda sección corresponde a un análisis inferencial, que se presentó a través de una prueba
no paramétrica (Rho de Spearman) debido a que los datos no presentaron distribución normal. Esta
técnica permitió evaluar la relación existente entre las variables.

56 Finalmente, esta investigación se llevó a cabo con el objetivo de obtener información sobre
el cuidado humanizado que brinda el enfermero y la satisfacción de los pacientes. Antes de
16 administrar las encuestas, se solicitó el consentimiento informado de todos los participantes,
explicando claramente los propósitos de la investigación, los procedimientos involucrados y los
38 posibles beneficios y riesgos asociados. Se garantizó la confidencialidad y anonimato de los datos
recopilados, asignando códigos o identificadores únicos a cada encuesta para que no sea posible
46 identificar a los individuos a través de los resultados. Todos los datos recopilados se manejaron de
manera segura y se almacenaron de forma confidencial, cumpliendo con las leyes y regulaciones
de protección de datos vigentes. La participación en la investigación fue voluntaria y se respetó la
autonomía y el derecho de los participantes a tomar decisiones informadas sobre su participación.

RESULTADOS

Después del procesamiento de datos presentan los resultados de la investigación centrada en el cuidado humanizado de enfermería y satisfacción en pacientes post operados. A través de un análisis exhaustivo, se identificaron hallazgos que tienen implicaciones importantes y que contribuirán al avance del conocimiento en este campo.

Tabla 1

Aspectos generales de los pacientes postoperados.

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Edad	18 a 30 años	13	13,0
	31 a 45 años	41	41,0
	46 a 59 años	21	21,0
	Más de 60 años	25	25,0
Sexo	Femenino	44	44,0
	Masculino	56	56,0
Estado civil	Casado/a	62	62,0
	Soltero/a	29	29,0
	Viudo/a	8	8,0
	Divorciado/a	1	1,0
Grado de instrucción	Primaria	21	21,0
	Secundaria	21	21,0
	Técnico	25	25,0
	Superior	33	33,0
Tiempo de hospitalización	1 a 2 días	47	47,0
	3 a 4 días	45	45,0
	5 días o más	8	8,0
Total		100	100,0

Los resultados de la tabla 1 muestran que la mayoría de los participantes tienen entre 31 y 45 años (41%), seguidos por aquellos mayores de 60 años (25%). La distribución por sexo es equitativa, con un 56% de participantes masculinos y el resto femenino. La mayoría de los

participantes están casados (62%). Respecto a la educación, un 33% tiene educación superior, seguido por un 25% con formación técnica. En cuanto al tiempo de hospitalización, el 47% estuvo hospitalizado de 1 a 2 días para el momento de la encuesta, mientras que el 45% estuvo hospitalizado de 3 a 4 días.

Tabla 2

Cuidado humanizado de enfermería y satisfacción de los pacientes postoperados.

Variable	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Cuidado humanizado	Malo	26	26,0
	Regular	66	66,0
	Bueno	8	8,0
Satisfacción	Baja	41	41,0
	Media	59	59,0
Total		100	100,0

Los datos presentados en la tabla 2 muestran que la percepción del cuidado humanizado por parte de los pacientes postoperados es mayoritariamente de nivel intermedio, con el 66,0% calificándolo como regular. No obstante, un 26,0% de los pacientes considera que el cuidado recibido es deficiente, mientras que solo un 8,0% lo valora como bueno. En cuanto a la satisfacción, la mayoría de los pacientes (59,0%) la percibe como media, pero resulta significativo que un 41,0% reporta un nivel de satisfacción bajo. Este hallazgo sugiere una necesidad de mejorar la calidad del cuidado y aumentar la satisfacción de los pacientes, especialmente en lo relativo a la humanización de la atención de enfermería.

Tabla 3

Contraste de hipótesis por correlación Rho de Spearman.

	Rho de Spearman	Cuidado humanizado
Satisfacción	Coefficiente de correlación	,918**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	100
Dimensión necesidades	Coefficiente de correlación	,936**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	100

7	Dimensión expectativas	Coefficiente de correlación	,816**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100
	Dimensión percepciones	Coefficiente de correlación	,817**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	100

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

11 Los resultados de la tabla 3 de contraste de hipótesis por correlación Rho de Spearman, muestran una correlación significativa, positiva y de intensidad alta entre el cuidado humanizado brindado por el enfermero y la satisfacción de los pacientes postoperados ($Rho=0,918$; $p= 0,000$). 36 Esto sugiere que a medida que la percepción del cuidado humanizado aumenta, también lo hace la satisfacción de los pacientes. Este hallazgo respalda la hipótesis de que un mayor nivel de cuidado humanizado se relaciona con una mayor satisfacción de los pacientes postoperados.

21 Además, los resultados muestran correlaciones significativas y positivas entre el cuidado humanizado y cada una de las tres dimensiones evaluadas: Necesidades ($Rho = 0,936$; $p<0,01$), Expectativas ($Rho = 0,816$; $p<0,01$), y Percepciones ($Rho = 0,817$; $p<0,01$). Esto sugiere que existe 1 una relación consistente entre la percepción de los pacientes sobre el cuidado humanizado y sus necesidades, expectativas y percepciones con la atención recibida. Es decir, que cuando los 3 pacientes perciben un cuidado humanizado por parte del personal de enfermería, también tienden a sentir que sus necesidades son adecuadamente atendidas, sus expectativas son cumplidas y tienen percepciones positivas sobre la atención recibida.

DISCUSIÓN

La satisfacción del paciente es un indicador crucial para evaluar la calidad de la atención médica, ya que está estrechamente relacionada con la percepción subjetiva del paciente sobre la atención recibida, comparada con sus expectativas. El papel esencial que desempeñan los enfermeros durante la hospitalización, gracias a sus habilidades clínicas y a las relaciones que establecen con los pacientes, se destaca como un factor determinante para satisfacer las necesidades de los pacientes y sus familias (Cechinel-Peiter et al., 2023). Es importante tener en cuenta que, durante el período postoperatorio, la presencia de informes sobre ansiedad y dolor subraya la necesidad de implementar protocolos y enfoques terapéuticos no farmacológicos que involucren activamente a los profesionales de enfermería, lo cual no solo mejora la percepción del cuidado por parte del paciente, sino que también contribuye a una recuperación más rápida (Velásquez-Gutiérrez et al., 2023).

En esta investigación se encontró que la percepción del nivel de cuidado humanizado por parte de los pacientes postoperados es mayormente de nivel regular (66,0%), mientras que, el 26% considera que el cuidado es deficiente. Estos datos guardan similitudes con los reportes en Perú realizado por Crispín (2022), quien encontró que, el 51,7% de los pacientes califica el cuidado como regular. En otra investigación también se encontró que el 53,25% percibieron un nivel de atención de enfermería que calificaron como regular (Santos y Quispe, 2021). Por otro lado, existen diversos estudios que difieren con los reportes presentados en esta investigación, en este sentido, Sánchez y Valdivia (2023) reportaron un 95,3% de percepción positiva, lo que contrasta con otros estudios como el de Crispín (2022), donde solo el 35% de los encuestados consideró la atención como excelente. En Perú, Atauje (2023) respecto a la percepción del nivel de atención humanizada proporcionada por las enfermeras se traduce en un 61,5% que la considera buena. Finalmente, una investigación realizada en una clínica privada en pacientes que se sometieron a cirugía, el 47,50% de ellos consideraron que el cuidado humanizado fue de nivel intermedio, el 33,75% la califica como bajo, y el 18,75% la evalúa como alto (Bautista, 2022). En síntesis, estos datos muestran que, aunque la tendencia general apunta a una calificación del cuidado como intermedia, las diferencias en las percepciones resaltan la importancia de evaluar y mejorar continuamente el cuidado humanizado en diversos contextos para lograr una mayor consistencia en la satisfacción de los pacientes postoperados.

En cuanto a la satisfacción, aunque la mayoría (59%) la califica como media, es importante destacar que el 41% tiene una satisfacción baja. Estos resultados son similares a diversos reportes como lo destaca, Bautista (2022), quien respecto a la satisfacción, ha comprobado que un 42,50% informaron que su nivel de satisfacción fue de nivel intermedio y un 33,75% bajo. Del mismo modo, Vasquez (2023) encontró que la mayoría (72,2%) manifestaron una mediana satisfacción. En otra investigación en pacientes post operados, el 32% manifestaron un nivel bajo de satisfacción, mientras que el 40% lo clasificaron como medio, y el 28% alto (Arévalo, 2022). Por su parte, Santos y Quispe (2021) encontraron que un 16,23% experimentaron un nivel de satisfacción deficiente, el 46,10% satisfacción regular y 37,66% satisfacción bueno, difiriendo con los reportes de esta investigación, y en esa misma línea, en México, la mayoría de los pacientes expresaron estar satisfechos (67,8%) con la atención de enfermería, seguidos por aquellos que se mostraron muy satisfechos (18,9%) (Ruiz-Cerino et al, 2020). Así mismo, Crispín (2022), encontró que, el 51,7% se muestran muy satisfechos, el 35,0% satisfechos y solo un 13,3% insatisfechos. Finalmente, Senmache (2022) encontró que el 72,7% mostraron satisfechos con los cuidados de enfermería en el Servicio de Cirugía, en contraste, el 27,2% indicaron satisfacción moderada. Estos hallazgos, indican que, mientras algunos estudios muestran una mayor satisfacción general entre los pacientes postoperados, otros reflejan una distribución más equilibrada entre satisfacción media y baja. Estas diferencias destacan la importancia de considerar el contexto y las características específicas de cada población al evaluar la satisfacción con el cuidado que reciben por parte del profesional de enfermería.

Respecto al propósito principal de este estudio, al comparar los resultados sobre la correlación entre el cuidado humanizado y la satisfacción de los pacientes postoperados, se observa una tendencia consistente hacia una correlación positiva y significativa. Los datos iniciales de esta investigación muestran una correlación significativa, directa y de alta intensidad ($Rho=0,918$; $p\text{-valor}=0,000$), indicando que a medida que la percepción del cuidado humanizado aumenta, también lo hace la satisfacción de los pacientes. Este hallazgo es respaldado por Paredes y Santos (2022), quienes encontraron una relación significativa, directa y alta ($Rho=0,880$; $p\text{-valor}=0,000$), y Bautista (2022), con un Rho de 0,866 ($p\text{-valor} = 0,000$). Crispín (2022) también evidenció una fuerte correlación con un coeficiente de 0,826 ($p\text{-valor} = 0,000$). Por otro lado, Vásquez (2023) reportó una correlación moderada ($Rho = 0,607$; $p\text{-valor} = 0,041$), mientras que Santos y Quispe (2021) encontraron una correlación significativa, directa y de menor intensidad ($Rho = 0,742$; $p\text{-$

valor=0,000). En síntesis, aunque la intensidad de la correlación varía ligeramente entre los estudios, todos muestran una relación positiva y significativa, subrayando la importancia de mejorar la calidad del cuidado humanizado para aumentar la satisfacción de los pacientes.

Por todo lo expuesto, se entiende que, desde que el enfermero ingresa en el entorno hospitalario de un paciente hasta que este se da de alta; y, cuánto más es áreas especializadas como el servicio de cirugía, donde se mantienen hospitalizados los pacientes sometidos a diversas cirugías. Por tanto, los profesionales de enfermería mantienen un contacto directo y constante con ellos. Evaluar la percepción de los pacientes sobre la calidad de la atención brindada por los profesionales de enfermería es fundamental, ya que esto permite la implementación de estrategias para una mejora continua (Ruiz-Cerino et al, 2020). La satisfacción de los pacientes no solo es un indicador de calidad y bienestar, sino que también actúa como un medio para fomentar y asegurar la prestación de una atención de alta calidad en el ámbito de la salud, a cargo del personal de enfermería (Arcentales et al., 2021). Por tanto, es esencial que cada unidad de atención se esfuerce por ofrecer una atención de alta calidad y altamente especializada, garantizando que el paciente y su familia reciban un cuidado completo y constante a lo largo de su proceso de recuperación y reintegración en su entorno social (Burgueño et al, 2022).

CONCLUSIONES

1 El contraste de hipótesis revela una correlación significativa, positiva y de alta intensidad entre el cuidado humanizado y la satisfacción de los pacientes postoperados ($Rho=0,918$; $p\text{-valor}=0,000$). Este hallazgo apoya la hipótesis de que un mayor nivel de cuidado humanizado se relaciona con una mayor satisfacción de los pacientes postoperados. Por tanto, cuando los 3 pacientes perciben un cuidado humanizado por parte del personal de enfermería, también tienden a sentir que sus necesidades son adecuadamente atendidas, sus expectativas son cumplidas y tienen percepciones positivas sobre la atención recibida, subrayando la importancia de fomentar un entorno de cuidado humanizado en el contexto postoperatorio.

2 Los datos indican que la percepción del cuidado humanizado por parte de los pacientes postoperados es predominantemente de nivel intermedio, con un 66,0% calificando el cuidado como regular. Sin embargo, un significativo 26% de los pacientes considera que el cuidado es deficiente. Este hallazgo resalta preocupantes deficiencias en la calidad del cuidado humanizado brindado a los pacientes postoperados. La proporción considerable de pacientes que perciben el cuidado como deficiente sugiere que existen problemas sustanciales en la atención proporcionada, lo cual podría impactar negativamente en la recuperación y bienestar general de los pacientes.

37 En términos de satisfacción, aunque la mayoría de los pacientes (59%) la califica como media, es preocupante que un considerable 41% tenga una satisfacción baja. Este hallazgo evidencia serias deficiencias en la calidad de la atención brindada a los pacientes postoperados. La elevada proporción de pacientes insatisfechos sugiere que los servicios de salud no están cumpliendo adecuadamente con las expectativas y necesidades de una parte significativa de su población.

RECOMENDACIONES

1 A los directivos de la clínica, implementar programas de formación continua para el personal de enfermería, enfocados en el desarrollo de habilidades de comunicación, empatía y atención centrada en el paciente. Es fundamental que el personal esté sensibilizado sobre la importancia del cuidado humanizado y comprenda cómo sus acciones afectan la experiencia del paciente.

Establecer protocolos de cuidado estandarizados que aborden específicamente los aspectos del cuidado humanizado, como la comunicación empática, el respeto a la dignidad del paciente y la atención personalizada. Esto ayudará a garantizar que todos los pacientes reciban un nivel consistente de atención de alta calidad.

29 Ofrecer servicios de apoyo psicológico y emocional tanto para los pacientes como para sus familias, especialmente durante el período postoperatorio. La atención integral que aborde las necesidades físicas, emocionales y sociales de los pacientes contribuirá significativamente a su bienestar general y a su satisfacción con el cuidado recibido.

Realizar evaluaciones periódicas de la experiencia del paciente mediante encuestas de satisfacción y grupos focales para entender mejor sus necesidades y expectativas. Estas evaluaciones deben ser utilizadas para guiar las iniciativas de mejora continua y asegurar que se estén logrando avances tangibles en la calidad del cuidado y la satisfacción del paciente.

REFERENCIAS

- Arcentales, G. C., Esa, I. C., Ramírez, A. A., & Gafas, C. (2021). Satisfacción de pacientes quirúrgicos con los cuidados de enfermería. *Revista Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 40(3), 211-226.
<https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.5035696>
- Arévalo, L. (2022). *Nivel de satisfacción de pacientes post operados de cirugía del Hospital de Apoyo I Santiago Apóstol, Bagua Grande*. Tesis de licenciatura, Universidad Politécnica Amazónica, Facultad de Ciencias de la Salud, Bagua Grande.
https://repositorio.upa.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12897/177/TESIS_AREVALO_PEREZ_LESLY%20%282%29.pdf
- Atauje, A. S. (2023). *Satisfacción emocional del paciente post operado y el cuidado humanizado de la enfermera. Hospital de Chancay*. Tesis de especialidad, Universidad Nacional del Callao, Facultad de Ciencias de la Salud, Callao.
<https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/7800/TESIS%20ATAUJE%20AVILA%20AGUSTINA%20SUSANA.pdf>
- Bautista, L. A. (2022). *Cuidado humanizado de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes post operados en el servicio de recuperación en una clínica privada en San Borja – Lima*. Tesis de licenciatura, Universidad Norbert Wiener, Facultad de Ciencias de la Salud, Lima.
https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7807/T061_47591135_T.pdf
- Burgueño, F., Rodríguez, D. A., Cedillo, C. J., & Ordoñez, C. C. (2022). Percepción de la calidad de cuidados de enfermería en pacientes oncológicos del austro ecuatoriano. *Revista Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 40(7), 703-712.
<https://doi.org/https://doi.org/10.5281/zenodo.5752240>
- Cabel, J., & Castañeda, R. (2014). *Proyecto de investigación en ciencias médicas: guía de análisis y ejecución* (Primera ed.). Lima, Perú: San Marcos.
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la investigación científica: pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigación* (Segunda ed.). Lima, Perú: San Marcos.
- Cechinel-Peiter, C., Lanzoni, G. M., Wachholz, L. F., Mello, A. L., Costa, D. G., Costa, M. F., & Santos, J. L. (2023). Transição do cuidado de crianças e satisfação com os cuidados de

- enfermagem. *Acta Paulista de Enfermagem*, 36(eAPE03241), 1-8.
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.37689/acta-ape/2023AO03241>
- Charaja, F. (2018). *El MAPIC en la investigación científica* (Tercera ed.). Puno: Serio EIRL.
- Crispín, B. L. (2022). *Satisfacción de pacientes postoperados y cuidados de enfermería en el servicio de cirugía del hospital sub regional de Andahuaylas*. Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Escuela de Posgrado, Lima.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/80646/Barrial_LC-SD.pdf
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas*. México: McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Organización Panamericana de la Salud. (2023). OPS Web site:
<https://www.paho.org/es/temas/enfermeria/enfermeria-region-americas-2023>
- Paredes, P. R., & Santos, E. D. (2022). Calidad del servicio y satisfacción en hospitales del sistema de seguridad social. *Revista Angolana de Ciências*, 4(1), 1-15.
<https://www.redalyc.org/journal/7041/704173394011/704173394011.pdf>
- Roca, L. J. (2022). Dolor neuropático posquirúrgico en traumatología. *Revista Española de Artroscopia y Cirugía Articular*, 29(2), 146-158.
<https://doi.org/https://doi.org/10.24129/j.reaca.29276.fs2112040>
- Ruiz-Cerino, J. M., Tamariz-López, M. M., Méndez- González, L. A., Torres-Hernández, L., & Duran-Badillo, T. (2020). Percepción de la calidad del cuidado de Enfermería desde la perspectiva de personas hospitalizadas en una institución pública. *Revista SANUS*, 1(14), 1-9. <https://doi.org/https://doi.org/10.36789/sanus.vi14.174>
- Sánchez, K. I., & Valdivia, A. (2023). *Calidad de los cuidados de enfermería en pacientes post operados inmediatos en el servicio de cirugía del Hospital de Barranca*. Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Barranca, Facultad de Ciencias de la Salud, Barranca.
<http://181.224.226.226/bitstream/handle/20.500.12935/215/Tesis%20S%C3%A1nchez%20Osorio%20Karina%20In%C3%A9s.pdf>
- Santos, Y. Y., & Quispe, L. (2021). *Calidad de atención de enfermería y nivel de satisfacción en pacientes post-operados del servicio de ciruga general en un hospital público de Lima*. Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Ica, Facultad de Ciencias de la Salud, Ica.

<http://www.repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/1544/3/Linda%20Quispe%20Aliaga.pdf>

Senmache, N. C. (2022). *Nivel de satisfacción en pacientes postoperados relacionado con los cuidados de enfermería en el servicio de cirugía, Chiclayo*. Tesis de licenciatura, Universidad Señor de Sipán, Facultad de Ciencias de Salud, Pimentel. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/9411/Senmache%20Arriola%20Naomy%20Carmela.pdf>

Skervin, A., & Levy, B. (2020). Management of common surgical complications. *Surgery Journal*, 38(3), 128-132. [https://www.surgeryjournal.co.uk/article/S0263-9319\(20\)30020-X/fulltext](https://www.surgeryjournal.co.uk/article/S0263-9319(20)30020-X/fulltext)

Sociedad de Cirujanos Generales del Perú. (2023). Cirugía general de emergencia en Perú: Un estudio multicéntrico prospectivo. *Revista de la Sociedad de Cirujanos Generales del Perú*, 20(1). <https://revistascgp.org/index.php/cirujano/article/view/124/121>

Supo, J. (2014). *Seminarios de investigación científica - Metodología de la investigación para las ciencias de la salud* (Segunda ed.). Arequipa, Perú.

Vasquez, P. (2023). *Cuidado humanizado de enfermería y su relación con la satisfacción de los pacientes del servicio de centro quirurgico de la clinica Servisalud Lima*. Tesis de licenciatura, Facultad de Ciencias de la Salud, Universidad Norbert Wiener, Lima. https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/8498/T061_77481442_T.pdf

Velásquez-Gutiérrez, V., Morales, O. N., & Enríquez-Guerrero, C. (2023). Relación entre ansiedad, dolor y satisfacción con el cuidado en mujeres operadas de artroplastia en Guatemala. *Revista Colombiana de Reumatología*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1016/j.rcreu.2022.11.002>

Anexo A

Instrumentos de Recolección de Datos

ESCALA DE SATISFACCIÓN DE PACIENTE POST OPERADO

INSTRUCCIONES: Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (X) la alternativa que a Ud. le parezca adecuado, por favor, sea totalmente sincero:

DATOS GENERALES:

Sexo: Femenino () Masculino ()

Tiempo de hospitalización: _____

Edad:

18 – 30 años ()

31 – 45 años ()

46 – 59 años ()

()

60 a más años ()

Grado de instrucción:

Primaria ()

Secundaria ()

Técnico ()

Superior ()

Estado civil:

Casado/a ()

Soltero/a ()

Viudo/a

Divorciado/a ()

1	2	3	4	5
Nunca	Pocas veces	Regularmente	Muchas veces	Siempre

N	ÍTEMS	1	2	3	4	5
1	¿La enfermera se preocupa por ver que el suero esté pasando bien?					
2	¿La enfermera está pendiente de retirar o cambiar el suero cuando éste se acaba?					
3	Cuando usted tiene sed y aún no toma líquidos, ¿La enfermera le humedece los labios?					
4	En caso de dieta líquida amplia, ¿Le pregunta cuánto líquido tomó durante el día?					
5	¿Le colocan la chata u orinal cuando usted necesita usarla?					
6	¿Le asisten alcanzándole una riñonera en el caso de presentar vómitos?					
7	¿Siente que su cama y unidad se encuentran ordenadas y limpias durante el día?					
8	Cuando le indican que se siente o camine, ¿Le ayudan a hacerlo?					

9	¿La enfermera le enseña a practicar ejercicios de relajación, como sentarse en la cama, ejercicios respiratorios u otros, buscando disminuir el dolor?					
10	¿La enfermera le presta atención cuando sufre de mucho dolor?					
11	¿Siente que la enfermera conversa con usted, ayudándole por un instante a olvidarse de sus problemas?					
12	¿La enfermera le limpia la piel antes de aplicarle alguna inyección o colocarle suero?					
13	¿La enfermera controla su pulso, temperatura, presión arterial y respiración a lo largo del día?					
14	¿La enfermera le explica por qué antes de realizar algún procedimiento?					
15	¿La enfermera vigila que usted se encuentre libre de caídas?					
16	¿La enfermera observa sus gasas para saber si se encuentran secas y limpias?					
17	¿La enfermera se preocupa por preguntarle cómo se siente?					
18	¿La enfermera lo/la escucha cuando usted le expresa algo?					
19	¿La enfermera le hace sentir que, para ella, su recuperación es importante?					
20	¿Se siente satisfecho por el cambio rápido de las vías venosas y por verificar si se encuentra bien?					
21	¿Se siente satisfecho con los cambios de posición y movimientos que realiza la enfermera?					
22	En caso de dieta líquida amplia: ¿La enfermera le da líquidos rápidamente cuando usted lo necesita y desea?					
23	¿Se siente cómodo/a con la atención que le da la enfermera, a pesar de los pocos recursos que le ofrece el hospital?					
24	¿Puede expresar lo que siente, sabiendo que la enfermera le dará una respuesta amable?					
25	¿La enfermera fue cuidadosa al brindarle su tratamiento ya sea pastillas o inyectables?					
26	¿La enfermera se mostró amable cuando se sintió incómodo/a o tenía dolor?					
27	¿Sintió que la enfermera fue amable y le comprendió al demostrar usted sus emociones?					

28	¿Considera a la enfermera como una persona a la que puede recurrir para pedirle ayuda?					
29	¿Confía usted en los procedimientos que le realiza la enfermera?					
30	A su parecer: ¿La enfermera está capacitada para atenderlo (tanto en conocimientos como en el trato personal)?					

ESCALA DE CUIDADO HUMANIZADO DE ENFERMERÍA

1	2	3	4
Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

N	ÍTEMS	1	2	3	4
1	¿La enfermera le explica y le informa antes de iniciar un procedimiento o intervención?				
2	¿La enfermera administra los medicamentos al horario que le corresponde?				
3	¿La enfermera se identifica y se presenta ante Ud.?				
4	¿La enfermera realiza los procedimientos con seguridad?				
5	¿La enfermera proporciona buen cuidado físico, revisa y valora drenajes, apósitos, herida quirúrgica, sondas, etc.?				
6	¿La enfermera le informa sobre el personal de salud a cargo para su control y seguimiento?				
7	¿La enfermera le da información clara y precisa sobre las intervenciones a realizar?				
8	¿La enfermera le enseña cómo cuidarse a usted mismo?				
9	¿La enfermera le informa acerca de las actividades que puede realizar de acuerdo a su estado de salud?				
10	¿La enfermera responde rápidamente a su llamado?				
11	¿La enfermera le brinda comodidad para su descanso?				
12	¿La enfermera lo motiva a identificar los elementos positivos de su tratamiento?				
13	¿La enfermera es amable con usted a pesar de tener situaciones difíciles?				
14	¿La enfermera le brinda un trato cordial?				
15	¿La enfermera se aproxima a usted para ofrecerle medidas que alivien el dolor?				
16	¿La enfermera comprende que esta experiencia es difícil para usted y le presta especial atención durante este tiempo?				
17	¿Cuándo la enfermera está con usted realizándole algún procedimiento se concentra única y exclusivamente en usted?				
18	¿La enfermera establece contacto físico cuando usted necesita consuelo?				
19	¿La enfermera le explica como usted debe colaborar después de su operación?				
20	¿La enfermera lo identifica y lo trata a Ud. como una persona individual?				

Anexo B

Matriz de operacionalización de variables

Variables	Dimensiones	Indicadores	Valoración	Tipo de variable
Cuidado humanizado de enfermería	Fiabilidad	- Cumplimiento de tratamiento - Seguridad en las intervenciones - Protección y privacidad	Malo: 20 a 39 puntos	Categórica ordinal
	Capacidad de respuesta	- Disposición - Atención oportuna - Atenta y colaboradora - Brinda tiempo necesario	Regular: 40 a 59 puntos.	
	Seguridad	- Demuestra conocimiento - Cortesía - Habilidad para comunicarse	Bueno: 60 a 80 puntos.	
	Empatía	- Entiende - Atiende - Siente		
Satisfacción del paciente	Necesidades	- Necesidades nutricionales - Necesidades relacionadas con la eliminación. - Reposo y control de dolor. - Protección y seguridad. - Pertenencia.	Alta 111-150	Categórica ordinal
	Expectativas	- Accesibilidad. - Rapidez. - Comunicación.	Media 71-110	
	Percepciones	- Disponibilidad. - Cortesía. - Confianza. - Competencia.	Baja 30-70	

Anexo C

Consentimiento informado

Escala de Cuidado Humanizado de Enfermería y Escala de Satisfacción de Paciente Post Operado

Yo, [_____], identificado con DNI número [_____], en calidad de participante en el estudio de investigación titulado "Cuidado Humanizado de Enfermería y Satisfacción de Paciente Post Operado", llevado a cabo por el investigador Omar, reconozco que he sido informado adecuadamente sobre la naturaleza de la investigación, sus objetivos, procedimientos y las posibles implicaciones.

Estoy consciente de que mi participación en esta investigación es voluntaria y que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento sin consecuencias negativas. Entiendo que los datos recopilados se mantendrán confidenciales y que se utilizarán únicamente con fines de investigación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación y autorizo al investigador Omar a utilizar la información que se recopile en el marco de este estudio.

Firma